

Servizio di Gas Naturale per utenze usi diversi - Bassa Pressione

| Livelli specifici di qualità | Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com) | Rispetto degli Standard nel 2023 | Numero dei casi ricevuti | Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità | Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità | Tempo medio di risposta |
|------------------------------------|--|----------------------------------|--------------------------|---|---|-------------------------|
| Tipologia di Prestazione | Tempo massimo previsto per la Prestazione | Grado di rispetto | | | | Giorni |
| Rettifica di Fatturazione | 90 giorni solari | 100% | 0 | 0 | - | 0,00 |
| Rettifica di Doppia Fatturazione | 20 giorni solari | 100% | 0 | 0 | - | 0,00 |
| Risposta Scritta a Reclami Scritti | 30 giorni solari | 100% | 0 | 0 | - | 0,00 |

| Livelli generali di qualità | Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com) | Rispetto degli Standard nel 2023 | | | | |
|---|--|----------------------------------|---|---|---|------|
| Tipologia di Prestazione | Percentuale minima | Grado di rispetto | | | | |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 100% | 5 | 5 | - | 2,33 |

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.